

## CARTA DEI SERVIZI DELLE POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

### Descrizione dell'Ente gestore

La Esse Società Cooperativa Sociale ONLUS è formata da circa 100 lavoratori, di cui oltre 70 soci-lavoratori, e opera nell'ambito dei sistemi di welfare locale (politiche attive del lavoro, politiche dell'impresa, di comunità, politiche di accoglienza ed inclusione, politiche a favore dei minori, politiche di pari opportunità, formazione e consulenza). La Esse S.C.S. opera principalmente nelle province di Treviso e Padova in partenariato con enti locali, scuole, associazioni, organizzazioni del terzo settore, imprese. Inoltre, alla luce della leadership nazionale acquisita negli anni, opera a livello nazionale nell'ambito della formazione sui temi delle politiche giovanili e di comunità, della cittadinanza attiva e dei processi partecipativi. Le principali professionalità presenti in cooperativa sono: educatori professionali, psicologi, operatori del mercato del lavoro, psicoterapeuti, pedagogisti, sociologi, psicomotricisti.

La Cooperativa negli ultimi anni ha lavorato molto nello sviluppare la propria struttura organizzativa al fine di supportare al meglio tutte le progettualità nei territori, garantire un adeguato supporto alle equipe professionali, sviluppare progetti innovativi in risposta ai sempre nuovi bisogni sociali emergenti. La grande finalità di questa strutturazione è quella di garantire il più possibile un coordinamento e un monitoraggio costante di tutte le progettualità in modo da permetterne uno sviluppo e un'innovazione costante e di integrare tutte le opportunità che possono emergere.

Possiamo individuare come da organigramma 7 principali ambiti di lavoro che al proprio interno sono organizzati attraverso un responsabile e diversi referenti e coordinatori di progetto:

- Una prima area dedicata alle **politiche attive del lavoro**: La Esse S.C.S. già accreditato per la formazione continua e come Ente di servizi per il lavoro presso la Regione Veneto, sta sviluppando competenze e esperienze in fatto di politiche attive del lavoro attraverso diverse tipologie di progetti:
  1. Sportello di apertura al pubblico e promozione di laboratori formativi sulla ricerca attiva di lavoro (strategie, colloquio, curriculum vitae, orientamento).
  2. Progetti di politiche attive in diversi territori della provincia di Treviso e Padova in collaborazione con le amministrazioni comunali con attività di sportello, accoglienza, orientamento, incrocio domanda offerta connessi ai diversi CPI.
  3. Avvio di specifiche progettualità di formazione e attivazione di tirocini in connessione con partner su progetti FSE e con Centri per l'impiego.
  4. Sviluppo di progetti volti a stimolare l'auto imprenditorialità e lo start-up di impresa tramite "Spazi Hub", Co-working.

- Un secondo settore, in connessione con le politiche attive del lavoro, è quello che si occupa di **Impresa** e promozione dell'autoimprenditorialità attraverso lo sviluppo di progetti quali "Spazi Hub", Co-working. La cooperativa si occupa di favorire l'accesso all'impresa di giovani e adulti e mette in rete le attività imprenditoriali presenti nei territori. L'organizzazione sostiene aspiranti imprenditori nello sviluppo di idee di impresa innovative e capaci di ottenere risultati positivi nel mercato, attraverso percorsi di orientamento, formazione e consulenza sviluppando inoltre reti di lavoratori autonomi e imprenditori affinché si possano avviare connessioni, contaminazioni e nuove relazioni professionali.
- Il terzo settore è quello dedicato ai **minori** con servizi volti alla tutela (educativa domiciliare), servizi volti al sostegno nel lavoro di cura (nidi in famiglia), servizi volti a minori e famiglie in difficoltà (psicomotricità educativa e terapeutica, servizio di relazione d'aiuto); all'interno di questo settore possiamo inoltre trovare tutti i servizi di supporto educativi che forniamo nelle scuole attraverso spazi d'ascolto e percorsi formativi per classi e insegnanti, i centri aggregativi presso i progetti giovani comunali, tutte le attività di promozione della cittadinanza attiva con i giovani.
- Il quarto settore in cui è operiamo è dedicato alle **pari opportunità**. La Esse progetta, struttura e gestisce politiche di Pari Opportunità di genere proponendo progetti centrati sul concetto di cittadinanza attiva, tesi a interrogare singoli o gruppi rispetto alla costruzione dell'identità di genere promuovendo percorsi fondati sul rispetto e sulla decostruzione degli stereotipi di genere. I Principali servizi offerti sono la gestione di sportelli donna, la promozione di progetti per la conciliazione tempi di vita tempi di lavoro, la gestione di centri antiviolenza.
- Il quinto settore è quello denominato **accoglienza e inclusione**. La cooperativa si occupa di sostenere le persone che si trovano in una situazione di disagio caratterizzato da assenza di legami sociali, supporti economici, lavorativi e abitativi. Si costruiscono percorsi per promuovere l'empowerment e per favorire una nuova e diversa inclusione nelle comunità. Attraverso gli strumenti del social housing, della ricerca del lavoro, del sostegno sociale e psicologico e dell'accompagnamento educativo si sviluppano percorsi di vita autonoma o comunitaria a seconda dei bisogni, delle risorse e delle potenzialità della persona. I principali servizi offerti al territorio sono il *social housing*, *servizi per persone senza dimora e in situazione di marginalità* (la comunità alloggio, il dormitorio a bassa soglia, la mensa, educative domiciliari), *i percorsi di accoglienza ed integrazione per immigrati* quali (accoglienza richiedenti asilo, spazi di orientamento e informazione, formazione e sensibilizzazione).
- Il sesto settore si occupa di **formazione e consulenza** Intendiamo la formazione come un processo di apprendimento da attivare con le persone non un prodotto o un servizio da erogare. La metodologia formativa con cui operiamo considera il gruppo in formazione come elemento centrale del processo, capace di giocare un ruolo attivo anche nel definire e tarare gli obiettivi e i contenuti della formazione stessa. I principali ambiti in cui svolgiamo attività formativa sono *la formazione universitaria, percorsi formativi per adulti e organizzazioni, percorsi di consulenza organizzativa in contesti no-profit*

- Il settimo settore con il quale con il quale forniamo il nostro contributo nel territorio è quello inerente allo **sviluppo di comunità**. La Esse Promuove percorsi partecipativi e di ricerca-azione con le comunità locali per rafforzare i legami tra le persone offrendo spazi di incontro per gruppi in grado di muoversi come soggetti attivi nel cambiare le proprie condizioni di vita e quelle della comunità. L'organizzazione si rivolge a giovani e adulti costruendo insieme a loro percorsi capaci di migliorare le relazioni sociali e far sperimentare il potere della cittadinanza attiva. I principali progetti che offriamo al territorio si occupano di favorire *lo sviluppo di reti di famiglie e di azioni di conciliazione tra il tempo di lavoro e il tempo di cura, attivare percorsi partecipativi in contesti abitativi disagiati e gestione di conflitti di quartiere, attivare percorsi di coordinamento e sviluppo con associazioni di volontariato e gruppi informali.*

## I SERVIZI DI POLITICHE ATTIVE DEL LAVORO

### TARGET

I servizi offerti sono rivolti a diversi tipi di pubblico e di utenti secondo la modalità di svolgimento, degli obiettivi e del contesto in cui si attuano.

Possiamo individuare 3 tipi principali di utenti:

- > le persone in cerca di lavoro, di riqualificazione o in cerca di avviare un'attività imprenditoriale;
- > le imprese che, volendo integrare il proprio personale, cercano un supporto nella selezione e nell'accompagnamento delle persone;
- > soggetti territoriali di diverso tipo che intendono sviluppare servizi e progetti per i propri utenti: enti locali, associazioni di categoria, istituzioni scolastiche.

### SERVIZI OFFERTI

Di seguito descriviamo brevemente i servizi che *La Esse S.C.S.* offre in fatto di Politiche Attive del Lavoro:

1. ***Sportello di apertura al pubblico e promozione di laboratori formativi sulla ricerca attiva di lavoro.***

Il servizio è aperto due volte alla settimana, il martedì e il mercoledì mattina dalle 9:00 alle 12:00, presso la sede della cooperativa in viale Francia 2. Lo sportello offre attività di prima accoglienza, supporto e orientamento a tutte le persone in cerca di lavoro o di riqualificazione lavorativa che vi si rivolgono. Lo sportello è in grado di offrire tutti i servizi necessari a supportare le persone: diffusione informazioni e invio ai servizi, bilancio di competenze, orientamento, scouting aziendale, tutoraggio.

Lo sportello sviluppa connessioni con tutte le progettualità che la Cooperativa coordina nei territori (FSE, progetti per gli enti locali, connessione con associazioni di categoria) al fine di poter sviluppare dei percorsi e delle strategie personalizzate con i propri utenti e offre periodicamente ai propri utenti e alle persone che volessero iscriversi, dei laboratori formativi sulla ricerca attiva di lavoro. In tali laboratori formativi si vogliono sostenere le persone nell'acquisizione di competenze relative alla stesura di un curriculum vitae, alla preparazione ad un colloquio di lavoro, nella definizione di una strategia di ricerca.

Lo sportello inoltre intende attivare delle connessioni minime di incrocio domanda-offerta tramite l'utilizzo del portale IDO con del personale accreditato.

**MODALITA' DI ACCESSO:**

E' possibile accedere allo sportello ogni martedì e/o mercoledì mattina dalle ore 09:00 alle ore 12:00 oppure su appuntamento, presso la sede di Viale Francia 2 a Treviso o entrando in contatto con il personale accreditato tramite i canali: telefono 0422 260188 o tramite mail a [info@laesse.org](mailto:info@laesse.org)

**2. *Progetti di politiche attive in diversi territori della provincia di Treviso e Padova in collaborazione con le amministrazioni comunali con attività di sportello, accoglienza, orientamento, incrocio domanda offerta connessi ai diversi CPI.***

Dal 2007 La Esse S.C.S. offre agli enti locali di molti territori la possibilità di attivare dei servizi per il supporto alla ricerca attiva del lavoro. A tal scopo si sono integrate molte competenze in servizi già esistenti come gli sportelli Qui donna, Informagiovani, Urban Center. Tali progetti si sviluppano in una logica di rete con il territorio in modo tale da poter connettere tutte le risorse che possono sostenere le persone nella ricerca di lavoro e nei loro percorsi di orientamento e definizione del percorso professionale.

In tal senso tutti i progetti sono fortemente connessi con i Centri per l'Impiego di riferimento, con le diverse associazioni di categoria e i diversi servizi sociali. Risulta evidente come il servizio proposto di accoglienza, supporto, orientamento, scouting aziendale e incrocio domanda-offerta sia un valore aggiunto che la cooperativa propone ai diversi utenti che incontra nei diversi sportelli e progetti presenti nei territori.

Gli sportelli nel territorio quindi sono gestiti dagli OML dentro una cornice unica di rete territoriale e di approccio alla persona con una prospettiva centrata sullo sviluppo della capacitazione.

In tal senso, oltre alle attività di consulenza individuale, la cooperativa è riconosciuta nel territorio per il proprio approccio che propone il gruppo come principale contesto di crescita. I laboratori formativi sono avviati nei territori sempre nell'ambito delle progettualità sviluppate per conto degli enti locali.

**3. *Avvio di specifiche progettualità di formazione e attivazione di tirocini in connessione con partner su progetti FSE e con Centri per l'impiego.***

La Esse S.C.S., in partnership con altri soggetti accreditati presso la Regione Veneto, utilizza le opportunità messe a disposizione del fondo sociale europeo attraverso la messa in atto di percorsi formativi, attività di accompagnamento e tirocini come da dgr 1324/13.

La caratteristica principale dei progetti sviluppati nell'ambito FSE vengono definite in base ai bisogni formativi e lavorativi raccolti dai diversi sportelli presenti nei territori. Gli stessi progetti sono altresì definiti di comune accordo con la rete delle aziende che negli anni la Cooperativa sta definendo grazie alla proficua collaborazione con le associazioni di categoria.

**4. *Sviluppo di progetti volti a stimolare l'auto imprenditorialità e lo start-up di impresa tramite "Spazi Hub" e Co-working.***

Attraverso una forte connessione tra settore impresa e settore lavoro La Esse S.C.S. sviluppa progetti innovativi in partnership con diversi soggetti del territorio (enti locali, associazioni di categoria, fondazioni) per la nascita di nuove imprese e in particolare di nuove imprese giovanili.

Il presupposto di partenza che sta alla base di tale servizio offerto al territorio è quello di stimolare le persone che ne hanno le potenzialità e possibilità a ragionare sempre più in una logica di "costruzione" del lavoro piuttosto che di ricerca.

A tal fine stiamo sviluppando diversi progetti di incubatore a bassa soglia nei quali tutte le persone possono partire dalle loro idee, esperienze, competenze per provare a strutturare un progetto d'impresa.

L'attività si svolge sempre all'interno di un approccio che vede il gruppo e il laboratorio partecipato come sfondo e perno su cui le persone si attivano.

**Patto di servizio e valutazione dei risultati**

L'analisi qualitativa e quantitativa del lavoro svolto negli sportelli nel territorio vien fatta tramite l'utilizzo di indicatori comuni quali:

- il numero degli utenti;
- il numero di laboratori attivati;
- il numero di partecipanti attivati;
- il numero di tirocini attivati;
- il numero di incroci domanda-offerta;
- la rete di imprese attivata.

Per quanto riguarda il patto con gli utenti, l'approccio di lavoro de LA Esse S.C.S. prevede dei costanti momenti di valutazione e feedback con le persone sia nei percorsi individuali sia nei laboratori formativi.

Tali momenti sono concepiti nella logica del favorire gli OML nel ritrarre i percorsi sui bisogni e le esigenze che emergono direttamente dalle persone.

### **Ricorsi, reclami e segnalazioni**

I reclami e/o i suggerimenti possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via e-mail e corredati con le generalità del reclamante. Il Responsabile, dopo aver eseguito ogni indagine in merito, risponde entro 20 giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo, quando questi risulti fondato.

Il modulo per i reclami del cliente è reperibile presso la Segreteria.

### **Organigramma e struttura organizzativa**

Rispetto alle politiche attive del lavoro La Esse s.c.s. coordina i diversi progetti con delle figure specifiche con funzioni e responsabilità differenti:

- A) Il Presidente ed il Consiglio di Amministrazione hanno la responsabilità legale e determinano le strategie generali e le scelte economiche
- B) Il Responsabile di settore politiche attive del lavoro si occupa di dirigere e coordinare tutti gli interventi che sono sviluppati nei territori e direttamente in sede
- C) I coordinatori si occupano di coordinare i singoli progetti
- D) Le equipe operative si occupano dell'operatività e della rendicontazione dei progetti.